

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION ET OBJET

Les présentes conditions générales de vente à distance (ci-après « CGV ») régissent la relation contractuelle entre d'une part, les restaurants du réseau MATSURI représentés aux fins des présentes par MATSURI SAS, société par actions simplifiée au capital de 70 656 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n°409 160 421 dont le siège social est situé 12 rue Sainte-Anne 75001 PARIS, (ci-après « MATSURI ») et, d'autre part, chaque client (ci-après le ou les « Client(s) ») passant commande par téléphone ou via le site Internet <http://www.matsuri.fr> (ci-après le « Site Internet MATSURI »).

Le fait de passer commande vaut acceptation sans réserve des présentes CGV par le Client, à l'exclusion de toute autre condition, sauf accord préalable écrit de la part de MATSURI.

MATSURI se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes CGV à tout moment sans préavis. Ces modifications sont applicables et opposables au Client à compter de leur mise en ligne et s'appliquent à toute commande postérieure. La version des CGV applicable au moment où la commande est passée est disponible sur le site Internet MATSURI.

ARTICLE 2 – RESTAURANTS MATSURI ET ZONES DE LIVRAISON

Le Client commandant par téléphone ou via le Site Internet MATSURI et qui souhaite être livré doit fournir une adresse de livraison valide située dans la zone de livraison de l'un des restaurants du réseau MATSURI.

Commande en livraison à domicile : A ce jour, seules certaines zones géographiques sont desservies. Si l'adresse indiquée n'est pas desservie, le Client en est informé avant la validation de la commande.

Commande à emporter : La plupart des restaurants du réseau MATSURI propose un service de retrait des commandes à emporter. Si un restaurant ne propose pas ce service, le Client en est informé avant la commande.

ARTICLE 3 – COMMANDE

3.1 Inscription au Site Internet MATSURI (uniquement pour les commandes en ligne)

La prise de commande via le Site Internet MATSURI suppose une inscription préalable en vue de la création d'un compte client MATSURI.

Pour s'inscrire, le Client doit cliquer sur le bouton « MON COMPTE » (matérialisé par une icône en forme de silhouette) situé en haut à droite de l'écran. Il remplit alors le formulaire d'inscription.

Lors de l'inscription sur le Site Internet MATSURI, le Client choisit un identifiant associé à une adresse de courrier électronique valide et un mot de passe. Il s'engage à garder ces informations strictement confidentielles et à ne pas les communiquer à des tiers, afin d'éviter autant que possible tout risque d'intrusion dans son compte client. MATSURI ne pourra être tenue responsable d'aucune utilisation non autorisée du compte client par un tiers qui aurait eu accès à l'identifiant et au mot de passe correspondant, sans faute de la part de MATSURI, et notamment si l'identifiant et le mot de passe ont été communiqués à un tiers par le Client ou en raison de sa négligence.

Le Client précise également ses Nom, Prénom et Civilité et doit obligatoirement renseigner son numéro de téléphone et son adresse e-mail.

Une fois l'inscription effectuée, un e-mail de confirmation de création de compte sera envoyé au Client à l'adresse de courrier électronique renseignée.

En retournant à la page d'accueil, le Client dispose de la faculté de consulter la carte MATSURI et de choisir les plats et les menus de son choix.

3.2 Connexion au Site Internet MATSURI

Avant chaque prise de commande ou après avoir validé son panier, le Client se connecte à l'espace client du Site Internet MATSURI en cliquant sur les liens « MON COMPTE » (matérialisé par une icône en forme de silhouette) figurant sur la page d'accueil ou « COMMANDER » figurant sur la page de validation de commande.

En cas de perte ou d'oubli du mot de passe, le Client a la possibilité de réinitialiser ce dernier et d'en choisir un nouveau en cliquant sur le lien « MOT DE PASSE OUBLIÉ » et en saisissant son adresse électronique. Le Client recevra alors un e-mail à l'adresse électronique indiquée, si elle est reconnue, lui permettant de réinitialiser son mot de passe.

3.3 Processus de passation de commande en ligne

(1) Pour commander, le Client commence par sélectionner le mode de mise à disposition de la commande en cliquant soit sur le bouton « Livraison », soit sur le bouton « A emporter ». En mode livraison, le Client saisit son adresse de livraison dans le champ qui s'affiche alors, un système d'auto-complétion permet de saisir l'adresse rapidement et de vérifier la validité de celle-ci. Si le Client est déjà connecté à son compte, son adresse de livraison par défaut sera pré-saisie. En mode "À emporter", le Client sélectionne l'établissement de son choix et la date et l'heure de sa commande. Il peut également sélectionner "Dès que possible" plutôt qu'une date et une heure.

(2a) S'agissant de la livraison, le catalogue produit de l'établissement sélectionné, ou de l'établissement desservant l'adresse de livraison saisie à l'étape (1) est proposé au client. Le service de livraison à domicile est soumis à un minimum de commande de 15€, ce montant peut être plus élevé suivant le secteur à livrer et est précisé par un affichage ponctuel au cas où le Client tente de valider sa commande sans avoir atteint ce minimum.

(2b) S'agissant de la vente à emporter, le catalogue produit de l'établissement sélectionné à l'étape (1) est proposé au client. Un montant minimum de commande de 5€ est imposé concernant la vente à emporter.

(3) Le Client peut ensuite poursuivre sa commande. Le Client sélectionne le ou les Produits qu'il souhaite commander et confirme en cliquant sur le bouton « Panier » sous chaque vignette Produit. (ci-après les « Produits »). Concernant certains Produits composés, un choix de condiments ou d'options peut être proposé après avoir cliqué sur le bouton « Panier ».

(4) La panier figure dans un bandeau à droite de l'écran et récapitule les Produits mis dans le panier, ainsi que leur quantité et le montant total de la commande. Le Client peut modifier la quantité de chaque Produit en cliquant sur le chiffre indiquant la quantité, ou le retirer du panier.

(5) Le Client ne peut modifier la date et l'heure de sa livraison ou de son retrait de commande une fois le panier en cours de composition.

(6) Le client ne peut modifier son mode de consommation ("Livraison" ou "À emporter"), ou son adresse de livraison dans le cas de la livraison à domicile, une fois le panier en cours de composition.

(7) Une fois la composition du panier terminée, le Client le valide en cliquant sur le bouton « COMMANDER ».

(8) Le Client peut indiquer selon son souhait des Produits suggérés qui lui sont éventuellement proposés après validation du panier.

(9) Le Client vérifie les informations relatives à la livraison ou au retrait de la commande. Dans le cas de la Livraison, il peut ajouter un commentaire de son choix destiné au livreur (précisions concernant l'adresse, indications particulières...). Le client doit impérativement préciser toute information susceptible de permettre au livreur MATSURI d'apporter la commande dans les meilleures conditions et les meilleurs délais. MATSURI ne pourra être tenue responsable en cas d'impossibilité de livraison due à des renseignements erronés ou incomplets.

(10) Le Client peut indiquer selon son souhait des accompagnements ou des accessoires supplémentaires.

(11) Le Client précise les éventuelles réductions auxquelles il peut prétendre.

(12) Le client indique son mode de paiement. Les modes de paiements acceptés sont à la date des présentes conditions : Espèces, Titres Restaurant, paiement par carte de crédit en ligne, paiement par carte à réception de la commande (vente à emporter uniquement). Les chèques ne sont pas acceptés.

(13) Une fois tous ses choix effectués et les informations de paiement renseignées, le Client peut ensuite valider sa commande en cliquant sur le bouton « PAYER ».

(14) Le Client qui ne se serait pas encore connecté à son compte utilisateur devra le faire à ce moment pour finaliser sa commande.

(15) En cas de paiement par carte de crédit en ligne, le client est invité à saisir ses informations de carte bancaire sur le formulaire prévu à cet effet et les valider. Les informations peuvent être pré-saisies si le Client a déjà effectué cette opération lors d'une précédente commande.

(16) Un message confirme au Client l'enregistrement de sa commande. Le Client reçoit enfin un email confirmant sa commande à l'adresse email indiquée dans son espace client.

La commande de Produits n'est définitivement confirmée et n'engage MATSURI qu'à réception de ce courrier électronique par le Client. Le Client est donc invité à s'assurer de sa réception et à contacter le service client par téléphone en cas de difficulté (voir ci-après, article 12).

3.4 Processus de passation de la commande par téléphone

(1) La commande par téléphone est possible au numéro suivant : 0970 84 5115 (coût d'un appel local).

(3) Le Client est alors mis en relation avec un opérateur qui prend son numéro de téléphone et éventuellement ses nom et prénom. Si le Client commande pour la première fois, l'opérateur demandera ses coordonnées complètes et précises au Client.

(4) MATSURI prend alors la commande et, le cas échéant, le lieu de livraison. MATSURI annonce ensuite le prix total TTC de la commande et le délai de livraison.

(5) Un montant minimum de commande peut être imposé pour la livraison, auquel cas le Client en est averti avant le paiement de la commande. Aucun montant minimum n'est imposé concernant la vente à emporter.

(6) Le Client choisit enfin le mode de paiement souhaité : carte bancaire avec paiement au téléphone par communication des informations relatives à la carte, paiement par carte au retrait de la commande (vente à emporter uniquement) ou espèces ou Titres Restaurant. Les chèques ne sont pas acceptés.

3.5 Indisponibilité des Produits

Les Produits présentés sur la carte MATSURI le sont sous réserve des stocks disponibles dans le restaurant MATSURI qui traitera la commande.

En cas d'épuisement des stocks, le service de prise de commande par téléphone ou le restaurant "MATSURI" concerné préviendra le Client par téléphone au numéro indiqué par le Client lors de l'inscription en ligne ou lors de la commande par téléphone pour lui proposer soit d'opter pour un autre Produit, soit procéder au remboursement du Produit manquant. Avec l'accord du Client, cette réduction pourra également prendre la forme d'un avoir à valoir sur une prochaine commande.

ARTICLE 5 – LIVRAISON ET RETRAIT EN RESTAURANT

La livraison de la commande interviendra à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la commande.

Toutes les livraisons sont effectuées dans les délais indiqués lors de la commande. Le Client accepte la livraison des Produits selon le délai et le lieu de livraison convenus.

Les dépassements de délais de livraison ne peuvent donner lieu à dédommagement.

Si le Client n'est pas présent pour réceptionner la livraison des Produits commandés à l'adresse indiquée lors de la commande celle-ci sera remportée et MATSURI ne remboursera pas le prix de la commande et facturera au Client la totalité de la somme.

En cas de choix de retrait de la commande en restaurant, celle-ci est disponible uniquement dans le restaurant qui a été choisi par le Client lors de la passation de sa commande et ce, à l'heure indiquée lors de la commande. En cas de retard de la mise à disposition, le restaurant prendra contact par téléphone avec le Client.

ARTICLE 6 – DROIT DE RÉTRACTATION

Le droit de rétractation ne s'applique pas pour les produits périssables. Par conséquent, le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation et ne peut revenir sur sa commande lorsqu'elle a été enregistrée par MATSURI.

ARTICLE 7 – PRIX

Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande du Client, tels qu'affichés sur le Site Internet MATSURI et dans les catalogues MATSURI. Les prix peuvent être modifiés sans préavis, le Client sera informé des prix exacts à régler avant de payer sa commande.

Ils sont exprimés en euros toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Tout changement du taux de la TVA pourra être répercuté sur les prix des Produits.

ARTICLE 8 – PAIEMENT

Les commandes sont payables soit par carte bancaire directement sur le Site Internet MATSURI ou par téléphone au moment de la commande, soit en espèces ou en Titres Restaurant lors de la livraison ou du retrait en restaurant.

Les commandes doivent être payées en intégralité. Aucune déduction de remises ou de bons de réductions que le Client n'aurait pas mentionnés lors de sa commande n'est possible. Une compensation n'est possible que dans le cas d'un avoir approuvé par MATSURI et inscrit sur le compte du Client à la date de paiement.

MATSURI ne sera pas tenue de remettre les Produits commandés par le Client si celui-ci ne paye pas le montant total de la commande.

Si le Client est un professionnel, en cas de retard de paiement, il sera fait application d'intérêts de retard à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal jusqu'au jour du règlement définitif. En outre, MATSURI aura droit à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros. Les pénalités de retard et ce montant forfaitaire sont exigibles automatiquement sans qu'un rappel soit nécessaire.

ARTICLE 9 – GARANTIES

MATSURI s'engage à ce que les Produits livrés soient conformes à la commande enregistrée.

En cas de Produit manquant, le Client devra informer MATSURI lors de la livraison ou du retrait en restaurant, à défaut de quoi aucune réclamation ne sera acceptée.

En cas de Produit non-conforme, le Client devra informer MATSURI dans un délai raisonnable et au plus tard dans les 48 heures à compter de la livraison ou de la mise à disposition en restaurant et pourra demander le remplacement des Produits ou le remboursement de leur prix.

Les dispositions légales relatives à la garantie due en cas de vices cachés (article 1641 et suivants du Code civil) et à la garantie de conformité (articles L. 211-4 et suivants du Code de la consommation) s'appliquent et sont reproduits ci-après :

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article L. 211- 4 du Code de la consommation (uniquement pour le Client ayant la qualité de consommateur)

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 211- 5 du Code de la consommation (uniquement pour le Client ayant la qualité de consommateur)

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1^o Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
– correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle;
– présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage;

2^o Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 211- 12 du Code de la consommation (uniquement pour le Client ayant la qualité de consommateur)

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITE

La responsabilité de MATSURI ne saurait être engagée en cas d'inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure, la présence de virus informatiques, l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, etc.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITE – DONNEES PERSONNELLES – PROPRIETE INTELLECTUELLE

MATSURI met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le web.

Les conditions de traitement des données personnelles du Client, saisies et enregistrées lors de la commande sont précisées dans les Mentions légales et Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du Site Internet MATSURI qui ont valeur contractuelle et sont consultables sur le lien suivant : ci-dessous.

Tous les éléments du Site Internet MATSURI, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle et le Client reconnaît que ces droits sont la propriété exclusive de MATSURI ou de ses fournisseurs.

ARTICLE 12 – SERVICE APRÈS-VENTE

Pour toute question relative à l'exécution du contrat, le Client peut contacter MATSURI au numéro suivant : 0970 84 5115 (coût d'un appel local).

ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE ET RÉOLUTION DES LITIGES

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Tous les litiges auxquels les présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. En cas de litige avec des Clients professionnels le Tribunal de commerce de Paris sera seul compétent.